

# ¿Qué Es un Número Gratuito y Cómo Funciona?

## Información de la FCC para el Consumidor

### Antecedentes

Los números gratuitos son los que empiezan con uno de los siguientes códigos de tres dígitos: 800, 888, 877, u 866. Los números gratuitos permiten a la persona que hace la llamada comunicarse con empresas y/o individuos sin pagar la llamada. El cargo por llamar a un número gratuito lo paga quien recibe la llamada (el abonado del número gratuito) y no quien la inicia. Los números gratuitos pueden ser llamados directamente a su línea de teléfono personal o de negocios.

Los números gratuitos son muy comunes y han demostrado ser muy exitosos para los negocios, particularmente en las áreas de servicio al cliente y telemarketing. El servicio de número gratuito proporciona a los clientes potenciales y demás clientes un medio "gratuito" y conveniente de ponerse en contacto con empresas.

Los números gratuitos también están creciendo en popularidad para uso personal. Por ejemplo, los padres pueden conseguir números gratuitos para dar a los jóvenes que se encuentran en las universidades, permitiéndoles llamar a casa cuando quieran sin tener que hacer una llamada con cobro revertido o pagar por la llamada.

### Códigos Gratuitos – 800, 888, 877, 866 . . .

En la actualidad, hay cuatro códigos gratuitos: 800, 888, 877, y 866. Aunque los códigos 800, 888, 877, y 866 son todos códigos gratuitos, no son intercambiables. 1-800-234-5678 no es lo mismo que 1-888-234-5678. Las llamadas a cada número gratuito conectan a través de un número de teléfono local específico.

### Directorio de Asistencia Gratuito

El directorio de asistencia gratuito para algunos teléfonos gratuitos se puede conseguir llamando al 1-800-555-1212. El servicio es gratuito. No están publicados todos los números gratuitos – sólo los de los abonados que deciden publicarlos. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) planea cómo promover la competencia entre proveedores múltiples de directorios de asistencia, incluyendo aquellos para números gratuitos. Mientras tanto, los números 1-888-555-XXXX no están siendo asignados a abonados.

### ¿Cómo se Asignan los Números Gratuitos?

Los números gratuitos se determinan por orden de asignación. Los proveedores de servicio gratuito (a veces llamados "Organizaciones Responsables" o "RespOrgs") tienen acceso a la base de datos SMS/800, que contiene información referente a la situación de todos los números gratuitos. Las "RespOrgs" son certificadas por el administrador de la base de datos SMS/800, que también administra el servicio gratuito.

Comuníquese con un proveedor de servicios gratuitos si quiere obtener un número gratuito. Los proveedores de servicios gratuitos pueden acceder a la base de datos y reservar un número para los abonados. Hay cientos de proveedores de servicios gratuitos en los Estados Unidos. Usted puede encontrar una lista de todos los proveedores de servicios gratuitos en el sitio Web del SMS/800, [www.sms800.com](http://www.sms800.com) (en inglés), o puede llamar a la Recepción de Ayuda del SMS/800 al 1-888-SMS-3300.

(Sigue)



## ¿Cuál Es la Función de la FCC?

La FCC regula o establece los reglamentos que rigen cómo se pueden utilizar o conseguir los números gratuitos. La FCC requiere que los números gratuitos tengan portabilidad, o sea que un abonado a un número gratuito pueda “trasladar” su número cuando cambia de proveedores de servicio gratuito. Los reglamentos de la FCC señalan los criterios que determinan la situación de cada número gratuito, y prohíben el “almacenamiento” y “acaparamiento” de números gratuitos.

La FCC, sin embargo, no se involucra en la asignación diaria de números gratuitos, no tiene acceso directo a la base de datos de números gratuitos, y no puede proveer ninguna información sobre la situación de un número gratuito o sobre un pedido para un número gratuito. Una organización de normalización de la industria telefónica establece criterios para los números gratuitos, y las directrices deben cumplir con los requisitos de la FCC.

## ¿Qué Es un Número “Vanity” y Cómo Puedo Conseguir Uno?

Un número “vanity” es un número de teléfono gratuito que también deletrea el nombre de una persona o compañía o una palabra o acrónimo elegido por un abonado, así como 1-800-FLOWERS o 1-888-NEW-CARS. Para saber si un número gratuito específico está disponible, comuníquese con cualquier proveedor de servicio gratuito.

## “Almacenando/Acaparando” Números Gratuitos

El “Almacenamiento” por parte de los proveedores de servicios gratuitos está prohibido por los reglamentos de la FCC. Un proveedor de servicios gratuitos no puede reservar un número gratuito legalmente sin tener un abonado para el cual ese número esté siendo reservado. Los proveedores de servicios gratuitos que almacenen números pueden ser multados.

## “Almacenando/Acaparando” Números Gratuitos (cont.)

El “Acaparamiento” por parte de los abonados también está prohibido y es ilegal. Un abonado no puede adquirir más números gratuitos que los que tiene intención de utilizar. Acaparamiento también incluye “compraventa” de números – es ilegal que los abonados vendan un número gratuito a cambio de pago.

## ¿Qué Pasa si Tengo un Problema o Queja?

Si usted tiene un problema o queja sobre una compañía que provee servicios o números gratuitos, debería primero intentar solucionar su queja con esa compañía o la compañía que cobra por el servicio.

Si usted no consigue solucionar el problema, puede presentar una queja a la FCC por correo electrónico a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov), en el sitio Web ([http://www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html)), llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz, o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY, o por correo:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, DC 20554.

Su queja debería incluir su:

- nombre, dirección, y número de teléfono donde puede ser contactado en horas de oficina;
- número de teléfono involucrado con la queja;
- la mayor cantidad posible de información específica sobre la queja;
- una descripción de las medidas que tomó para solucionar su queja;

(Sigue)  
→



## ¿Qué Pasa Si Tengo un Problema o Queja? (cont.)

- nombres y números de teléfono de los empleados de la compañía con los cuales habló en su intento de solucionar la queja, y las fechas en que habló con esos empleados;
- copias de facturas que incluyan los cargos disputados (circule los cargos disputados que aparecen en las copias de las facturas); y
- la ayuda que usted solicita (tal como un ajuste de cargos).

### Para Más Información

Para información adicional sobre números gratuitos u otros temas relacionados con telecomunicaciones, por favor visite el sitio Web de la FCC [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb) (en inglés), o llame al Centro para el Consumidor de la FCC al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY.

###

*Para esta u otra publicación para el consumidor en otro formato (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/) para recibir información sobre este y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

07/20/06\*

